

Guía de Recomendaciones para la creación de centros de resolución electrónica de conflictos

Bibiana Luz Clara ¹, Ana Haydeé Di Iorio ², Verónica Cecilia Uriarte ³,

Horacio R. Granero ⁴, María Fernanda Giaccaglia ⁵ Tomás Mena ⁶

¹ Abogada, Magíster en Derecho de Internet y Nuevas Tecnologías de Información, Profesora e Investigadora de la Universidad FASTA, Presidente del Instituto de Derecho pInfornático del Colegio de Abogados de Mar del Plata., Mediadora Prejudicial, y Consultor de Proyectos. luzclarabb@infovia.com.ar

² Ingeniera en Informática, Profesora e Investigadora de la Universidad FASTA, Instructor Informático del Ministerio Público de la Provincia de Buenos Aires. diana@ufasta.edu.ar

³ Ingeniera en Informática, Profesora e Investigadora de la Universidad FASTA, Analista Funcional de Municipalidad de General Pueyrredón. vuriarte@live.com

⁴ Abogado, Doctor en Ciencias Jurídicas, Director de la Carrera de Abogado especialista en Derecho de la Alta Tecnología UCA, Profesor e Investigador de la Universidad FASTA hrg@graneroabogados.com.ar

⁵ Abogada. Profesora e Investigadora de la Universidad FASTA, Directora Legal y Técnica de la Universidad FASTA. fernandag@ufasta.edu.ar

⁶Estudiante de Ingeniería.

Eje temático. Resolución electrónica de conflictos.

Abstract.

La presente guía reúne los aspectos a considerar, así como de los instrumentos que son necesarios, para la creación de centros de resolución electrónica de conflictos, de un modo genérico, a fin de que puedan ser utilizados para replicar el modelo, cuando sea necesario crear este tipo de centros, sin tener que realizar todo el desarrollo cada vez, y así brindar una herramienta ágil y de valor para su implementación.

Palabras clave. Modelo, centro, resolución, conflictos, electrónica.

Introducción

La manera tradicional de solucionar los conflictos, consiste en la concepción de las partes y dentro de ésta la adversariedad, es decir, si una parte pierde la otra gana y, en el camino, cada una busca pruebas de cargo y descargo, como en un juego, el que llega a probar o el que deja de probar, gana, aunque no tenga la razón.

Frente a este problema, se ha dado inicio a otra forma de solucionar las disputas, apareciendo la Resolución alternativa de Conflictos (R.A.C.), conocida también como Resolución alternativa de disputas (RAD) o, Medios Alternativos de Conflictos (M.A.S.C) y, en la actualidad, como *On Line Dispute Resolution* (O.D.R).

La palabra “alternativos” refiriéndose a la solución alternativa de conflictos ha sido cuestionada, toda vez que ésta no es aislada a la justicia ordinaria sino más bien es complementaria, logrando reducir la carga el sistema judicial en la medida y posibilidades en que estos medios puedan actuar.

Los medios alternativos de solución de conflictos tienen como principal finalidad, ofrecer a las partes una solución ágil y eficiente al conflicto, reduciendo los costos y el tiempo de inversión en el mismo.

Es importante mencionar como característica fundamental que, en muchas de las ocasiones, la solución al conflicto es integral, es decir, se busca la raíz del mismo y en base a ella se trata de buscar la solución más adecuada posible.

La eficacia del uso de estos medios, ha permitido que los Estados los adopten no sólo de una manera interna, sino también a nivel internacional, especialmente en materia comercial donde las marcas, patentes y derechos de autor juegan un rol preponderante en el posicionamiento del mercado.

Muchos de los conflictos que llegan a la justicia ordinaria, podrían ser resueltos por las partes antes de iniciar todo un proceso legal, con el intercambio de ideas, el acercamiento de las partes. Para ello, la solución alternativa de conflictos presenta a las partes opciones por las que pueden resolverlos.

Un número creciente de usuarios de Internet utilizan ese medio para realizar sus compras y transacciones cada día, muchas veces sin saber a quién se le compra, dónde se radica ese vendedor, la cadena de producción y entrega, ni las normas que regulan esa transacción. El consumidor, en general, se siente más desprotegido que en el comercio tradicional, principalmente todo porque la incertidumbre en la operación electrónica es mayor.

La expectativa de resolución de estos conflictos que tienen sus actores es muy baja, lo que conspira contra la confianza en el entorno electrónico y la generación de negocios. Para ello, como decíamos, se requieren modelos diferentes de proceso, donde la agilidad marque la diferencia y permita satisfacción a los usuarios.

Lo mismo ocurre con el asunto de las publicaciones por Internet, donde la propiedad intelectual se ve permanentemente amenazada y las violaciones a la misma requieren de rápidas intervenciones y soluciones.

Los caracteres propios de los contratos electrónicos son especialmente analizados y contemplados, para la implementación de los Centros de Resolución electrónica de conflictos.

Diseño e instrumentación

Al hablar de los CRECs estamos hablando de Centros de Resolución Electrónica de Conflictos, y ello abarca un sinnúmero de aspectos que debemos considerar a la hora de su implantación, y de ofrecer un servicio a la comunidad cibernética.

Estos centros pueden estar destinados tanto al arbitraje como a la mediación, en ambos casos, deberemos tener en cuenta algunas particularidades, sobretodo en cuanto a su estructura.

La informalidad del proceso requiere normas claras que aseguren a las partes la calidad y seriedad del mismo; por ello, la estructura organizacional, jurídica y tecnológica debe ser acorde al proceso que será tratado.

Estructura jurídica

Nos referimos a la normativa que dará soporte, validez, legitimidad y legalidad al Centro, y para ello debemos partir de los convenios y tratados internacionales que avalen los actos y las decisiones de estos centros.

Las legislaciones recogen aspectos importantes que permitirán al centro funcionar dentro de los estándares de la realidad de cada país.

Considerando que el servicio ofertado y recibido es a través de la web, se hace indispensable que la normativa sea clara y eficiente.

Con la finalidad de que los procedimientos dentro del Centro de Resolución de Conflictos se desarrollen de la manera más adecuada, brindando condiciones éticas, de seguridad, e idoneidad de quienes intervienen en sus procesos, será necesaria la redacción de los siguientes documentos:

-) Código de ética de mediación y de arbitraje. Tiene como finalidad principal la reglamentación de los derechos y deberes de las personas que van a intervenir en los procesos.
-) Términos y condiciones del uso del Centro. Se trata del conjunto de normas y disposiciones que los usuarios del centro deberán seguir y aceptar si desean someterse al mismo.
-) Políticas de privacidad. Se trata de un documento que plantea cómo el centro maneja y procesa los datos de los usuarios.
-) Preguntas frecuentes.

Funciones del Centro de Resolución Electrónica de Conflictos

El Centro cumplirá con las siguientes funciones:

-) Asistir a las partes.
-) Fijar los honorarios de los profesionales intervinientes.
-) Administrar los aspectos financieros que se encuentren involucrados.
-) Poner a disposición de las partes una plataforma para el desarrollo de los procesos.
-) Brindar seguridad al proceso utilizando el sistema de firma digital, generando la confianza necesaria en los procedimientos electrónicos.

Modos de participación de los usuarios

Podrán ingresar al sitio visitantes y suscriptores. Los visitantes solo tendrán acceso a la información que se expone en forma pública y gratuita en el sitio. Los suscriptores, una vez registrados, gozarán de una clave de acceso que les permitirá realizar las distintas acciones encaminadas a resolver litigios.

El visitante que desee registrarse brindará en forma voluntaria y libre sus datos, de modo veraz y completo, rellenando el respectivo formulario que se pondrá a su disposición a tal fin. Se mantendrá la confidencialidad de los datos personales indicados.

El acceso al pago de los servicios que el suscriptor desee contratar se realizara mediante un panel *on line* de gestión seguro y privado.

El sitio ha adoptado todas la medidas de seguridad y protección de datos personales conforme la legislación vigente y principios en la materia, e instalado los medios técnicos para evitar su vulneración, perdida, y robo de identidad.

La aceptación del uso de *cookies* por el suscriptor le permitirá obtener un servicio personalizado. Las mismas no envían ni transfieren información, ni alteran la configuración del ordenador.

Quienes ingresen al sitio se comprometen a utilizar sus servicios de acuerdo a la ley, la moral y las buenas costumbres, y de conformidad a los reglamentos del Centro. De

ningún modo podrán utilizar sus servicios para fines ilícitos, que impidan el uso de los servicios por otros suscriptores o visitantes, o contrarios al orden público.

Implementación Técnica

La sensibilidad de la información jurisdiccional y la creciente importancia de los sistemas de información en la tramitación de los procedimientos judiciales son dos elementos que inciden en la relevancia de la seguridad de la información.

En el software SOLOMON, desarrollado como plataforma ad hoc para la implementación del CREC, se incluye un conjunto de medidas a fin de establecer un nivel adecuado de seguridad. Sumado a esto se recomiendan las siguientes medidas.

MEDIDAS TÉCNICAS

Configuración de infraestructura tecnológica

- a. Los servidores en los que se ubique el sistema de gestión deberán prevenir riesgos asociados a accesos no autorizados. Se deberá implantar las medidas y medios tecnológicos necesarios para garantizar la independencia, unicidad y protección de los datos.
- b. Las plataformas tecnológicas, sistemas operativos y bases de datos deberán estar configuradas de acuerdo a guías y estándares de seguridad

Identificación y autenticación

- a. El sistema de información dispondrá de mecanismos de identificación y autenticación que prevengan los accesos no autorizados basados en la existencia de un identificador unívoco de usuario y contraseña o mediante la utilización de certificado digital.
- b. Las contraseñas de usuarios generales deberán cumplir, que tengan una longitud mínima o bien que tenga cambios periódicos.
- c. En cualquier caso las contraseñas se guardaran de manera encriptada.

- d. Los usuarios con privilegios como Árbitros, Mediadores, Peritos, etc. deberán tener otras medidas de seguridad y protección a través de sus claves.
- e. Se deberá disponer de mecanismos de bloqueos de usuarios, por intentos reiterados, por intento fuera del intervalo de fechas válidas, o bien manualmente por el Administrador.
- f. Si el sistema está basado en identificación digital, sólo se podrán utilizar certificados digitales autorizados por la Administración competente.

Control de acceso

- a. Perfiles y Roles: El acceso al CREC estará basado, en perfiles y roles. Estos mecanismos determinarán, en base a las necesidades autorizadas de los usuarios, dos aspectos fundamentales: las funcionalidades y los datos a los que deberán tener acceso. También se podrá aplicar mecanismos adicionales de protección basados en expedientes o asuntos concretos.
- b. Tras un período de inactividad se bloqueará para evitar la suplantación del usuario.

Registro de acceso

- a. Los accesos a los expedientes o conflicto mantendrán un registro con al menos los datos del usuario, la fecha y la hora en la que se realizó el acceso, el tipo de acceso y su resultado.
- b. Se definirán las auditorías del sistema y la base de datos.

Redes y Comunicaciones

- a. La red en la que se ubique el CREC estará protegida de accesos no autorizados.
- b. La Ubicación física de los servidores y dispositivos de comunicaciones prevendrá de accesos no autorizados.
- c. Garantías de suministro eléctrico, no sólo que aseguren el suministro de los servidores sino todos los elementos necesarios de comunicación.

Copias de Respaldo

El CREC realizará copias de respaldo en base a procedimientos formalizados de acuerdo a un calendario previsto, que aseguren la recuperación de la información.

El Expediente en el Centro

Un expediente en general se trata de un instrumento administrativo que recopila la documentación imprescindible que sustenta un acto administrativo, muchas veces voluminoso que requiere un traslado lento entre las partes para que lo lean y actúen sobre él. Con una gran cantidad de riesgos asociados, extravío, pérdida de confidencialidad, la sustracción de fojas, el deterioro de los papeles y el acceso no autorizado a los documentos.

A raíz de las nuevas tecnologías se ha producido la aparición del expediente virtual o expediente electrónico. Gracias a él la Justicia puede ofrecer un servicio público mucho más eficiente, rápido y seguro.

Características del expediente electrónico

- a. El expediente electrónico puede ser localizado rápidamente en bases de datos indexadas. Permite que puedan ser almacenados sin necesidad de grandes espacios físicos y los documentos de diversos tipos de expedientes se almacenen en un repositorio único organizado y centralizado, que pueda ser accedido por todos los usuarios autorizados y que cuente con un mecanismo de respaldo que asegure su contingencia.
- b. Facilita el pasaje de los expedientes entre quienes deben trabajar sobre ellos, que pueden estar ubicadas en lugares distantes. Evita el extravío de expedientes en papel, lo que usualmente genera grandes retrasos. La búsqueda y recuperación de los expedientes deja de ser un problema
- c. El soporte electrónico permite que los expedientes sean iniciados desde distintas ubicaciones geográficas, sin estar limitados por restricciones horarias (de atención al público, horarios laborales o husos horarios). Se favorece la descentralización y se acerca el trámite al usuario.

- d. Se regula por un marco legal que legitima y legaliza los procesos documentales electrónicos. Cada actuación en el expediente que esté firmada electrónicamente, reviste el mismo valor legal y documental que en el soporte papel.
- e. Puede ser seguido por el interesado paso a paso, conociendo su estado, en qué etapa se encuentra y cuáles son las siguientes. Esta información es actualizada cada vez que el expediente se mueve, pudiendo estar a disposición del interesado las 24 horas del día, a través de Internet.
- f. Los usuarios y partes (Árbitros, Mediadores, Peritos, etc.) pueden incorporar al expediente diferentes tipos de documentos, tales como documentos de procesadores de texto, planillas de cálculo, presentaciones, correos electrónicos, PDFs, fotos e imágenes, etc. Todos ellos podrán ser firmados electrónicamente, de forma de garantizar su validez.
- g. Los documentos pueden ser reproducidos tantas veces como sea necesario, y obtener cada vez copias fieles del original. En el caso del expediente que se inicia a través de formularios o cartas en formato papel las copias que de ellos se generen deberán atravesar un nuevo proceso administrativo para ser autenticados.
- h. El expediente electrónico es mucho más seguro que el que emplea soporte papel. No es posible que se extravíen páginas o se las elimine sin que haya registro sobre quién y cuándo sucedió. No es necesaria su impresión en papel a modo de respaldo, sino que se enmarca en las políticas de respaldo de bases de datos disponibles. No existe deterioro de los documentos electrónicos. Los mecanismos de firma electrónica descritos a continuación garantizan que el trámite electrónico sea aún más seguro que uno en papel.
- i. Funciona con documentos electrónicos capaces de circular entre personas, pudiendo ser modificados según protocolos de autorización previamente estipulados y firmados digitalmente. Así es posible pasar del uso del papel como soporte documental hacia el soporte digital, sin perder garantías de calidad y validez, ni opciones en la diversidad de trámites disponibles.

- j. En los expedientes electrónicos se debe emplear la firma electrónica en procura de que: Quien firma una actuación en alguna etapa del expediente, sea quien dice ser (concepto de “no repudio”). Todo aquello que sea firmado sea cifrado hasta que llega a su destinatario, no pudiendo accederse a su contenido por personas no autorizadas. En caso de interceptación no autorizada del expediente, e intento de modificarlo, ello se detecte automáticamente.
- k. Es importante proveer la infraestructura tecnológica que garantice que los procesos presenciales que forman parte de los métodos alternativos de resolución de conflicto, como por ejemplo las audiencias de mediación, puedan llevarse a cabo a distancia de manera transparente y efectiva. Para esto debe proveerse un sistema de videoconferencias amigable y accesible para los usuarios participantes, que preferentemente esté integrado con la plataforma de gestión de expedientes.
- l. El sistema debe garantizar la confidencialidad de los datos de los participantes. Más allá de los ya mencionados mecanismos de autorización y acceso, esto implica el uso de las tecnologías adecuadas para cifrar la comunicación entre los usuarios y los servidores del centro de resolución.
- m. A fin de que la plataforma no se convierta en un espacio de promoción para los abogados, la información de los usuarios también debe mantenerse confidencial. Información de otros usuarios de la plataforma solamente debe ser visible a través de los expedientes electrónicos y la vinculación entre abogados y sus clientes debe ser iniciada por estos últimos a través del envío de una invitación o solicitud.
- n. Es recomendable proveer las herramientas para que los participantes redacten los documentos directamente en la plataforma. Esto es a fin de remover la complejidad de manipular varios formatos de archivo que no todos los usuarios podrían ser capaces de visualizar. Estas herramientas deberían incluir un editor que permita redactar documentos con formato, guardar borradores, firmar digitalmente las versiones finales de estos documentos y adjuntar archivos.

- o. En relación con el punto anterior, la plataforma debería también proveer mecanismos para visualizar los mencionados documentos, descargar sus adjuntos y validar sus firmas.

Conclusiones

La generación de nuevos espacios y de nuevos tipos de conflictos con características propias, de su entorno electrónico que es necesario analizar y solucionar, ya que la justicia ordinaria, con sus demoras y sus costos, y su falta muchas veces de especialización, no aparece como la mejor opción para estos casos.

Dentro del ámbito de los medios de resolución alternativa de conflictos es que comenzamos a pensar en desarrollar los Centros de Resolución Electrónica de Conflictos con la finalidad principal de dar una respuesta rápida y eficaz a los reclamos de los usuarios.

Con el presente trabajo, se pretende sentar las bases para que los Centros puedan ser replicados en distintos lugares, buscando brindar un canal rápido y ágil de solución a los conflictos, mediante una plataforma amigable y de acceso sencillo para los usuarios.

Este tipo de Centros resulta adecuado para la resolución de controversias debido a sus múltiples beneficios de neutralidad, bajos costos, celeridad, confidencialidad, flexibilidad, sin perder de vista las normas jurídicas y garantías del debido proceso, y es por ello que formulamos la presente guía para que puedan multiplicarse y llegar allí donde sean necesarios para mantener la paz en la relaciones interpersonales.

Bibliografía

- Landívar, Cesar – SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS – UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL

- Lerer, Silvio, MEDIACIÓN COMUNICACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS, Universidad de San Buenaventura, seccional Cali, 2011
- LINDA SINGER, Principales modalidades de la negociación, pp. 20
- Métodos alternativos de resolución de conflictos. Perspectiva multidisciplinaria. Marta Gonzalo Quiroga. Ed. Dykinson Madrid 2011
- Métodos alternativos de resolución de conflictos: Herramientas de paz y Modernización de la justicia. Francisco Javier Gorjon y Marta Gonzalo Quiroga. Ed. Universidad Rey Juan Carlos Madrid 2011.
- Arbitec Asociación Española de Arbitraje Tecnológico. www.on/net.es/arbitec
- El pacto de Arbitraje telemático. Merino Merchan Jose. La Ley 2002
- Derecho, Gobernanza y tecnología, materiales para el aprendizaje del Derecho en la Sociedad del conocimiento. Ed. Zaragoza Prensas Universitarias 245-276 Serie Lefis 7.
- ✓ Florida Statutes, Chapter 44 USA.
- Decreto Legislativo N° 1070 que modifico la Ley de Conciliación N° 26872 de Peru.
- Ley de conciliación N° 26872, modificado por el Decreto Legislativo N° 1070, y su Reglamento- Decreto Supremo N° 014-2008-JUS Perú
- Ley 26872, Ley de Conciliación, de Perú
- Decreto Legislativo N° 1070, que modifica la Ley de Conciliación. Perú
- Decreto Supremo N° 014-2008- JUS, Reglamento de Ley de Conciliación. Perú
- Ley de Mediación y Conciliación número 26.589 de Argentina
- Ley 1/2001. (Cataluña sancionada el 15 de Marzo de 2001)

- Ley 4/2001 (Galicia: ha sido sancionada el 31 de Mayo de 2001)
- Ley 15/2003. (Canarias: ha sido sancionada el 8 de Abril de 2003)
- Ley 7/2001. (Comunidad Valenciana (Alicante, Valencia y Castellón): ha sido sancionada el 26 de Noviembre de 2001)
- Ley de Arbitraje y mediación. R.O.147 del 4 de septiembre de 1997 de Ecuador